



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“MODELO DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Empresarial.

Autoras:

Br: Nuria Noemí, Felipe Calderón

Br: Martha Giovanna Elizabeth, Siccha Díaz

Asesor:

Mg. Odar Roberto, Florián Castillo

Trujillo - Perú

2018

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Nuria Noemí Felipe Calderón; Martha Giovanna Elizabeth Siccha Díaz para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Modelo de estandarización de procesos y su relación con la calidad de servicio de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNT, 2017.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

☐ **Aprobación por unanimidad**

☐ **Aprobación por mayoría**

Calificativo:

☐ Excelente [20 - 18]

☐ Sobresaliente [17 - 15]

☐ Bueno [14 - 13]

Calificativo:

☐ Excelente [20 - 18]

☐ Sobresaliente [17 - 15]

☐ Bueno [14 - 13]

☐ Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Mg. Cesia Elizabeth Boñon Silva
Presidente

Mg. Nelson Angeles Quiñones
Jurado

Mg. Juan Miguel Deza Castillo
Jurado

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	66
CAPÍTULO III. RESULTADOS	72
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	148
REFERENCIAS.....	152
ANEXOS.....	161

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1 Operacionalización de la variable independiente "Modelo de estandarización de procesos"	64
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente "Calidad de servicio"	65
Tabla 3 Distribución por género de los alumnos matriculados y docentes de la facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en el periodo 2016.	66
Tabla 4 Datos para la obtención de la muestra (n)	67
Tabla 5 Listado de problemas	77
Tabla 6 Matriz de priorización de problemas	78
Tabla 7 Problemas priorizados	78
Tabla 8 Medición de indicadores - Pre test	79
Tabla 9 Inventario de Procesos Actuales	81
Tabla 10 Ficha del Proceso de Selección y Adquisición Bibliográfica	104
Tabla 11 Ficha de proceso de Inventario de material bibliográfico	105
Tabla 12: Ficha de proceso de repositorio de tesis	106
Tabla 13:Ficha de Proceso de Catalogación de Material Bibliográfico	107
Tabla 14 :Ficha de Proceso de Clasificación de Material Bibliográfico	108
Tabla 15 Ficha de Proceso de Preparación Física del Material Bibliográfico	109
Tabla 16 :Proceso de ubicación de material bibliográfico	110
Tabla 17: Ficha de Procesos de Donaciones Bibliográficas	111
Tabla 18 :Ficha de Procesos de Reparación de Material Bibliográficos	112
Tabla 19: Ficha de proceso de Préstamos Bibliográficos	113
Tabla 20 :Ficha de Proceso de Préstamos Domiciliarios	114
Tabla 21 :Ficha de Proceso de Devoluciones Bibliográficas	115
Tabla 22 :Ficha de proceso de Renovaciones de plazo de entrega bibliográfica	116
Tabla 23 :Ficha de proceso de trámite de carné de biblioteca	117
Tabla 24 :Ficha de proceso de Asesoría bibliográfica	118
Tabla 25 :Ficha de Indicador: Nivel de Adquisiciones bibliográficas	119
Tabla 26 :Ficha de indicador: Nivel de Material bibliográfico ingresado por compra	120
Tabla 27:Ficha de indicador: Nivel de material bibliográfico dañado	121
Tabla 28 Ficha de indicador: Nivel de material bibliográfico extraviado	122
Tabla 29:Ficha de indicador: Nivel de material bibliográfico prestado	122
Tabla 30 :Ficha de indicador: Nivel de tesis ingresadas correctamente	123
Tabla 31 :Ficha de indicador: Nivel de tesis asesoradas por docente de facultad	123
Tabla 32 :Ficha de indicador: Nivel de material bibliográfico catalogado correctamente	124
Tabla 33:Ficha de indicador: Nivel de trabajos de grado catalogados correctamente	125

Tabla 34 :Ficha de indicador: Nivel de material bibliográfico clasificado correctamente.....	126
Tabla 35 :Ficha de indicador: Nivel de trabajos de grado clasificados correctamente.....	127
Tabla 36 Ficha de indicador: Tiempo medio de entrega de material bibliográfico	128
Tabla 37 :Ficha de indicador: Índice de prestaciones por usuario.....	128
Tabla 38: Ficha de indicador: Tiempo medio de entrega de material bibliográfico a domicilio	129
Tabla 39: Ficha de indicador: Índice de prestaciones por usuario a domicilio	129
Tabla 40: Nivel de devoluciones a tiempo	130
Tabla 41: Nivel de renovaciones de plazo de entrega realizadas correctamente	130
Tabla 42 :Ficha de indicador: Nivel de usuarios con carné bibliotecario	131
Tabla 43: Ficha de indicador: Plazo de entrega de carné bibliotecario	131
Tabla 44 :Ficha de indicador: Nivel de satisfacción de usuarios	132
Tabla 45 :Ficha de indicador: Valoración del personal por parte de usuarios.....	133
Tabla 46 :Calidad de servicio respecto a lo esperado	134
Tabla 47:Opinión del tiempo de espera de consultas	135
Tabla 48 :Valoración de las instalaciones	136
Tabla 49 :Valoración de la comodidad del mobiliario y espacio	137
Tabla 50 :Evaluación del conocimiento del trabajador respecto a su trabajo.....	138
Tabla 51 :Evaluación de la amabilidad del colaborador	139
Tabla 52 :Evaluación del tiempo para contestar dudas o preguntas	140
Tabla 53:Evaluación de la rapidez del servicio	141
Tabla 54:Nivel de satisfacción del usuario	142
Tabla 55 :Evaluación del colaborador por parte del usuario.....	143
Tabla 56 Matriz de correlaciones	145

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Elementos de un proceso	26
Figura 2 Mapa de procesos.....	30
Figura 3 Ejemplos prácticos de Indicadores de eficiencia	36
Figura 4 Ejemplos prácticos de indicadores de eficacia	36
Figura 5 Ejemplos prácticos de indicadores de efectividad.	37
Figura 6 Organigrama de la institución	74
Figura 7 Mapa de Procesos de la Biblioteca Actual.....	83
Figura 8 Proceso de selección bibliográfica.....	84
Figura 9 Proceso de Adquisición Bibliográfica.....	85
Figura 10 Proceso de catalogación del material de biblioteca.....	86
Figura 11 Clasificación del material de biblioteca	87
Figura 12 Preparación Física del Material Bibliográfico.....	88
Figura 13 Proceso de ubicación de material bibliográfico	89
Figura 14 Reparación de material bibliográfico.....	90
Figura 15 Donación de material bibliográfico	91
Figura 16 Proceso de Préstamo Bibliográfico.....	92
Figura 17 Proceso de Préstamo Domiciliario	94
Figura 18 Proceso de Devolución de Material Bibliográfico	96
Figura 19 Proceso de renovación de plazo de entrega	98
Figura 20 Proceso de asesoría bibliográfica	100
Figura 21 Proceso de formación de usuarios	102
Figura 22 Calidad de servicio respecto a lo esperado	134
Figura 23 Opinión del tiempo de espera de consultas.....	135
Figura 24 Valoración de las instalaciones.....	136
Figura 25 Valoración de la comodidad del mobiliario y espacios	137
Figura 26 Evaluación del conocimiento del trabajador respecto a su trabajo	138
Figura 27 Evaluación de la amabilidad del colaborador	139
Figura 28 Evaluación del tiempo para contestar dudas o preguntas.....	140
Figura 29 Evaluación de la rapidez del servicio	141
Figura 30 Nivel de satisfacción del usuario.....	142
Figura 31 Evaluación del colaborador por parte del usuario	143

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como propósito fundamental establecer la relación entre el modelo de estandarización de procesos y la calidad de servicio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

La presente investigación es un estudio descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por los 260 usuarios (alumnos y docentes) a quienes se les aplicó cuestionarios de calidad de servicio previamente validados a través del Alpha de Cronbach, con una fiabilidad de 0.863. Además, se realizó la validación por profesionales expertos en investigación. El análisis de los resultados permitió establecer la relación significativa entre ambas variables de estudio mediante la correlación de Spearman al nivel 0.00. Asimismo, durante el desarrollo se identificaron, diagramaron y caracterizaron los procesos misionales de la biblioteca los cuales ayudarán a mejorar la amabilidad del colaborador, la orientación brindada a las consultas y la rapidez con la que se atiende al usuario; factores que están relacionados con el modelo de estandarización de procesos y calidad de servicio.

Palabras clave: estandarización de procesos, caracterización, diagramación usuarios, calidad de servicio.

ABSTRACT

The main purpose of the research work was to establish the relationship between the process standardization model and the quality of service in the library of the Faculty of Physical and Mathematical Sciences of the National University of Trujillo, 2017.

The present investigation is a descriptive - correlational study. The sample consisted of 260 users (students and teachers) to whom quality-of-service questionnaires previously validated through the Alpha de Cronbach were applied, with a reliability of 0.863. In addition, expert professionals in research carried out validation. The analysis of the results allowed establishing the significant relationship between both study variables by means of the Spearman correlation at the 0.00 level. Likewise, during the development, the missionary processes of the library were identified, diagrammed and characterized, which will help to improve the friendliness of the collaborator, the orientation given to the consultations and the speed with which the user is attended; factors that are related to the standardization model of processes and quality of service.

Key words: process standardization, characterization, user diagramming, quality of service.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Álvarez, F. (S.A.). Estándares de Calidad. [En línea]. Recuperado el 15 de mayo de 2017, de:
<https://doctrina.vlex.com.co/vid/est-ndares-calidad-72820816>
- Amador, M. (2009). La entrevista en investigación. [En línea], Recuperado el 22 de junio de 2017, de:
<http://manuelgalan.blogspot.pe/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- Arévalo, J., Cubillas, J., & Cerro, S. (1999). La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación. [En línea]. Recuperado el 15 de mayo de 2017, de:
- Atehortúa Hurtado, F. (2005). Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia. [Versión Electrónica]. Recuperado el 20 de mayo de 2017, de:
[https://books.google.com.pe/books?id=EaDovpo6HF4C&pg=PA247&lpg=PA247&dq=%E2%80%A2%09Atehort%C3%BAa+Hurtado,+F.+\(2005\).+Gesti%C3%B3n+y+audi+tor%C3%ADa+de+la+calidad+para+organizaciones+p%C3%BAblicas&source=bl&ots=_w6LN7Cyr_&sig=4xNYfxoM9ZuDv4pYqjckYplyZ0A&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj t8trlsJjUAhUCPiYKHbt1D-QQ6AEIKjAB#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EaDovpo6HF4C&pg=PA247&lpg=PA247&dq=%E2%80%A2%09Atehort%C3%BAa+Hurtado,+F.+(2005).+Gesti%C3%B3n+y+audi+tor%C3%ADa+de+la+calidad+para+organizaciones+p%C3%BAblicas&source=bl&ots=_w6LN7Cyr_&sig=4xNYfxoM9ZuDv4pYqjckYplyZ0A&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj t8trlsJjUAhUCPiYKHbt1D-QQ6AEIKjAB#v=onepage&q&f=false)
- Bembibre, C. (2010). Definición ABC. Estandarización. [En línea], Recuperado el 03 de agosto de 2017, de: <https://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php>
- Berry, L. & Parasuraman, A., (1990). Calidad de servicios. [En línea], Recuperado el 22 de junio de 2017 de
https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/248768479_The_Behavioral_Consequences_of_Service_Quality/links/543d1f660cf20af5cfbfacea/The-Behavioral-Consequences-of-Service-Quality.pdf
- Berry, L. Bennet, C. & Brown, C. (1989). Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras. Madrid: Díaz de Santos. [Versión Electrónica]. Recuperado el 22 de junio de 2017, de:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/bibliografia.pdf

Bolzón, D. (2013). Sistemas de normalización y estandarización. [En línea], Recuperado el 03 de agosto de 2017, de: https://issuu.com/uftsaia/docs/revista-gestion_calidad_5c59b6d08215c6

Bonilla, G. , Cadena, M., Cortés N., Cuéllar,E., García,K., Gómez,M., ..., Vicencio,E., (2008).Evaluación de los servicios bibliotecarios: El caso de los centros de maestros. [En línea], Recuperado el 22 de junio de 2017, de: [103.28.21.22/Record/IOS2947-](https://oai.eprints.rclis.org:11378/103.28.21.22/Record/IOS2947-)
[oai:eprints.rclis.org:11378.](https://oai.eprints.rclis.org:11378/)

Calderón Umaña, S. & Ortega Vindas, J. (2009). Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo. Costa Rica: Ministerio de Planificación y Política Económica. [En línea]. Recuperado el 19 de mayo de 2017, de: <https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>

Chávez, E. & Ponce, W. (2014). El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del Personal de la Institución Educativa Pública Secundaria de menores “San Marcos”, provincia de San Marcos, en el año 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. [Versión Electrónica], Recuperado el 8 de mayo de 2017, de: <http://hdl.handle.net/11537/4934>

Chicaiza, M. (2012). Documentación de los procesos de la biblioteca de la facultad de ingeniería eléctrica y electrónica de la escuela politécnica nacional previa a la certificación ISO 9001:2008 [En línea], Recuperado el 18 de mayo de 2017, de: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/5165>

Camejo, J. (2012). Indicadores de gestión, ¿qué son y por qué usarlos? [En línea], Recuperado el 18 de mayo de 2017, de: <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>

- Castro Calderón, L., Valenzuela Gutierrez, R., Puentes, E. & Beltrán Montero, A. (2010). Metodología para la estandarización de conceptos. Bogotá, Colombia. [Versión Electrónica]. Recuperado el 20 de mayo de 2017, de: <https://unstats.un.org/unsd/dnss/docs-nqaf/Methodology%20for%20standardization%20of%20concepts%2017.Jun.2010.pdf>
- De Pastors, A. (2009). La estandarización de los procesos y sistemas TI como factor fundamental en el negocio de los servicios. [En línea]. Recuperado el 15 de mayo de 2017, de: http://www.coitt.es/res/revistas/05b_Rep_Estan_Barizacion_NF7.pdf
- Dominguez, J.A., García, S., Domiguez, M.A., Ruiz, A. & Álvarez, M.J. (1995). Dirección De Operaciones. Aspectos Tácticos Y Operativos En A Producción Y En Los Servicios, Ed.Mcgraw-Hill,Madrid
- Economia48 S.F.Rendimiento. Recuperado el 20 de junio del 2017, de: <http://www.economia48.com/spa/d/rendimiento/rendimiento.htm>
- Economipedia S.F. Productividad. Recuperado el 20 de junio del 2017, de: <http://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- EFQM (2010). Modelo De EFQM . Recuperado el 20 de junio del 2017 de : <http://www.efqm.es/>
- Encured (2017). Usuario. Recuperado el 20 de junio del 2017, de: [https://www.ecured.cu/Usuario_\(Inform%C3%A1tica\)](https://www.ecured.cu/Usuario_(Inform%C3%A1tica))
- ESAN (2016). ¿Qué es el mapa de procesos de la organización? [En línea], Recuperado el 18 de mayo de 2017, de: <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion/>

Farfán, C. (2017). La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. [Versión Electrónica], Recuperado el 8 de mayo de 2017, de: <https://www.google.com.pe/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4485&ved=0ahUKEwjsncKn3MbXAhUC7iYKHYY7DQsQFggwMAI&usg=AOvVaw0uYulGSUWFe1gWDLIfO-r7>

Feher, F. (2017). Importancia de estandarizar operaciones en tu empresa. [En línea]. Recuperado el 15 de mayo de 2017, de: <https://www.salesup.com/crm-online/cc-importancia-de-estandarizar-operaciones-en-tu-empresa.shtml>

Fernández Fernández, M. (2003). El control, fundamento de la gestión por procesos. Madrid. Segunda Edición. [Versión Electrónica]. Recuperado el 20 de mayo de 2017, de: <https://books.google.com.pe/books?id=PwZuv94SpMkC&printsec=frontcover&dq=gestion+por+procesos+definicion+autores+libros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwivi9XnhYXUAhWm1IMKHQEID1wQ6AEIMTAD#v=onepage&q=gestion%20por%20procesos%20definicion%20autores%20libros&f=false>

Gálviz, G. (2011). Calidad en la gestión de Servicios. Maracaibo: Fnd Editorial Biblioteca Universidad Rafael Udaneta. [Versión Electrónica], Recupeado el 05 de agosto de 2017, de: <http://www.uru.edu/fondoeeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXTTO.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic..pdf>

García, M. & Adad, M. (2009). Estandarización de la Biblioteca y Centro de Documentación de la Facultad Regional Bahía Blanca – Universidad Tecnológica. [En línea]. Recuperado el 20 de mayo de 2017, de: <http%3A%2F%2Fwww.sisbi.uba.ar%2Flibros%2F00015597>

Gómez, F. (2012). Estandarización y documentación de los procesos operativos de la empresa Montaind Ltda con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008. [En línea]. Recuperado el 20 de mayo de 2017, de: <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/3044/1/TID00967.pdf>

Gonzalez, H. (2015). ISO 9001:2015. Enfoque basado en procesos. [En línea]. Recuperado el 20 de mayo de 2017, de: <https://calidadgestion.wordpress.com/2015/06/30/iso-9001-2015-enfoque-basado-en-procesos/>

Guerrero, G. (2014). Calidad en el servicio al cliente. [En línea], Recueprado el 06 de agosto de 2017, de: <https://es.slideshare.net/Gonzalo12345/calidad-en-el-servicio-al-cliente-30022380>

IsoTools (2018). ¿Cuál es la diferencia entre calidad total, ISO 9001 y el Modelo EFQM? . [En línea], Recupeado el 24 de junio de 2018, de: <https://www.isotools.org/2012/12/18/iso-vs-efqm-similitudes-y-diferencias/>

IsoTools Excellence (2015). ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. [En línea], Recupeado el 21 de junio de 2018, de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2015-diferencia-proceso-procedimiento/>

IsoTools Excellence (2015). ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. [En línea], Recupeado el 05 de agosto de 2017, de: <https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>

Krajewski, L.J. & Ritzman, P. (2000). Administración De Operaciones, Estrategia Y Análisis, Ed. Prentice Hall, Mexico.

Llórens, Francisco y Fuentes, María (2005). Gestión de la Calidad Empresarial. Fundamentos e implantación. Ediciones Pirámide. Madrid.

- Lozano, A. (2013). Propuesta de estandarización del proceso comercial para pauta publicitaria impresa en un diario de la región. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali, Colombia. [Versión Electrónica], Recuperado el 8 de mayo de 2017, de: <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/4985/1/TID01367.pdf>
- Mateo, R. (2010). Sistema de Gestión de Calidad. [En línea], Recuperado el 18 de mayo de 2017, de: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- Melara, M. (2013). La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. [En línea], Recuperado el 06 de agosto de 2017, de: <http://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Ministerio de Fomento (2015). La gestión por procesos. Edición Mayo. [En línea]. Recuperado el 19 de mayo de 2017, de: <https://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Molina, L. (2015). Evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas: análisis del entorno y propuesta de un catálogo de indicadores. (Tesis Doctoral). UB, Barcelona, España. [Versión electrónica], Recuperado el 8 de mayo de 2017, de: <http://hdl.handle.net/2445/97840>
- Moyano J.;Bruque S.;Martinez P.(2011):Gestión De La Calidad En Empresas Tecnológicas De Tqm A Itil,Ed.Ediciones De La U ,Colombia.
- Morales, V. (2017). Cuadro Comparativo de los Modelos de Gestión de Calidad. [En línea], Recuperado el 25 de junio de 2018, de: <https://es.scribd.com/document/365419108/Cuadro-Comparativo-de-los-Modelos-de-Gestion-de-Calidad-docx>
- Nueva Iso (2016). ¿Cómo es un mapa de procesos basado en la norma ISO 9001:2015. [En línea]. Recuperado el 20 de setiembre del 2017, de: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/05/como-es-un-mapa-procesos-basado-norma-iso-9001-2015/>

Núñez, D. (2015). Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM) : pilar de la educación superior. (Tesis Doctoral). Universidad de Murcia, Murcia, España. [Versión electrónica], Recuperado el 8 de mayo de 2017, de: <http://hdl.handle.net/10201/47558>

Ortega Vindas, J. (2009). Guía para el Levantamiento de Procesos. Costa Rica: Ministerio de Planificación y Política Económica. [En línea]. Recuperado el 19 de mayo de 2017, de: <https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/5d4b8d59-d008-407c-bf52-00be6de79e80/guia-levantamiento-procesos-2009.pdf>

Pérez Jaramillo, M. (2013). Los indicadores de gestión. [En línea]. Recuperado el 20 de mayo de 2017, de: <https://es.scribd.com/document/195632743/LOS-INDICADORES-DE-GESTION-Autor-Carlos-Mario-Perez-Jaramillo>

Pérez Munguía, C. (2013). Estandarización e internacionalización, siguiente paso de las Pymes. [En línea]. Recuperado el 15 de mayo de 2017, de: <https://www.forbes.com.mx/estandarizacion-e-internacionalizacion-siguiente-paso-de-las-pymes/>

Pérez Pupo, A., Lores Cruz, A., Pérez Randiche, L., Lores Cruz, A. & Díaz Rojas, Y. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. (Paper). CCM. [Versión electrónica], Recuperado el 8 de mayo de 2017, de: <http://www.revcocmed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/1572>

Pérez Ríos, C. (2014). “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC – Chiclayo Periodo enero a setiembre 2011 y 2012” (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. [Versión Electrónica], Recuperado el 8 de mayo de 2017, de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf

Pérez, F. (2012). Gestión por procesos. (5° ed.). España: ESIC.

Pino Vaca, C., & Vilaña Gordón, G. (2016). Levantamiento, diseño y estandarización de procesos de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del

Servicio de Contratación de Obras (SECOB) [Versión Electrónica]. Quito, Ecuador: Escuela Politécnica Nacional. Recuperado el 23 de mayo de 2017, de: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/13596>

Pinzon, E. (2009) .Gestión Administrativa en las Bibliotecas de las universidades acreditadas de Bogotá D.C. mediante los indicadores de gestión. [Versión electrónica], Recuperado el 18 de mayo de 2017,de:<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/12636/T33.09%20P658g.pdf;jsessionid=D32EDA51A7298A34B7204A3E6AA57ABB?sequence=1>

Polo, M. & Guzmán, G. (2013). Propuesta de mejora de estandarización en el proceso de calidad de servicio para el incremento de la productividad de la empresa Corporación Comercial Jerusalem S.A.C. (Tesis de Licenciatura). UPN, Trujillo, Perú.

Sanchís, J. & Ribeiro, D. (1999). Creación y dirección de pymes. Madrid: Diez de Santo. [Versión electrónica], Recuperado el 18 de mayo de 2017, de: <https://books.google.com.pe/books?id=c75EkND6JncC&pg=PA247&dq=La+calidad+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjOuLu1183UAhUBRyYKHRgxDtkQ6AEIJzAB#v=onepage&q=La%20calidad%20definicion&f=false>

SINEACE (2017) .Acreditación .Recuperado el 20 de junio del 2017 , de : <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/>

Tarango,J. & Hernández,G. (2009).Evaluación de bibliotecas universitarias: Un modelo de avance y desarrollo, [Versión electrónica], Recuperado el 18 de mayo de 2017, de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v32n2/v32n2a05.pdf>

Tello,R.(2004).Propuesta de evaluación del servicio de la sala de referencia de la biblioteca central Pedro Zulen de la UNMSM: Experiencia piloto con LibQUAL+ de la Association Of Research Libraries. [Versión electrónica], Recuperado el 18 de mayo de 2017, de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/tello_sr/T_completo.PDF

Thompson, I. (2009). Definición de Cliente. [En línea], Recuperado el 18 de mayo de 2017, de: <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

Umeda, Masao (1997). Processo de Promoção da Padronização Interna. Brasil. Fundación Christiano Ottoni

Vargas (1994) .Percepción. Recuperado el 20 de junio del 2017 , de :
<http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

Vásquez Claudia & Labarca Nelson (2012). Calidad y estandarización como estrategias competitivas en el sector agroalimentario. Universidad de Zulia, Venezuela.

Vergara, G. (2009). ¿Qué es un Sistema de Gestión? [En línea], Recuperado el 18 de mayo de 2017, de: <http://mejoratugestion.com/mejora-tu-gestion/que-es-un-sistema-de-gestion/>

Villar, F. (2014). Definición de gestión. [En línea], Recuperado el 18 de mayo de 2017, de: <https://prezi.com/dffh8ok6obxd/definicion-de-gestion/>

Yuni, J., & Urbano, C. (2006). Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación 2. Córdoba: Brujas. [Versión Electrónica], Recuperado el 22 de junio de 2017, de: <https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>